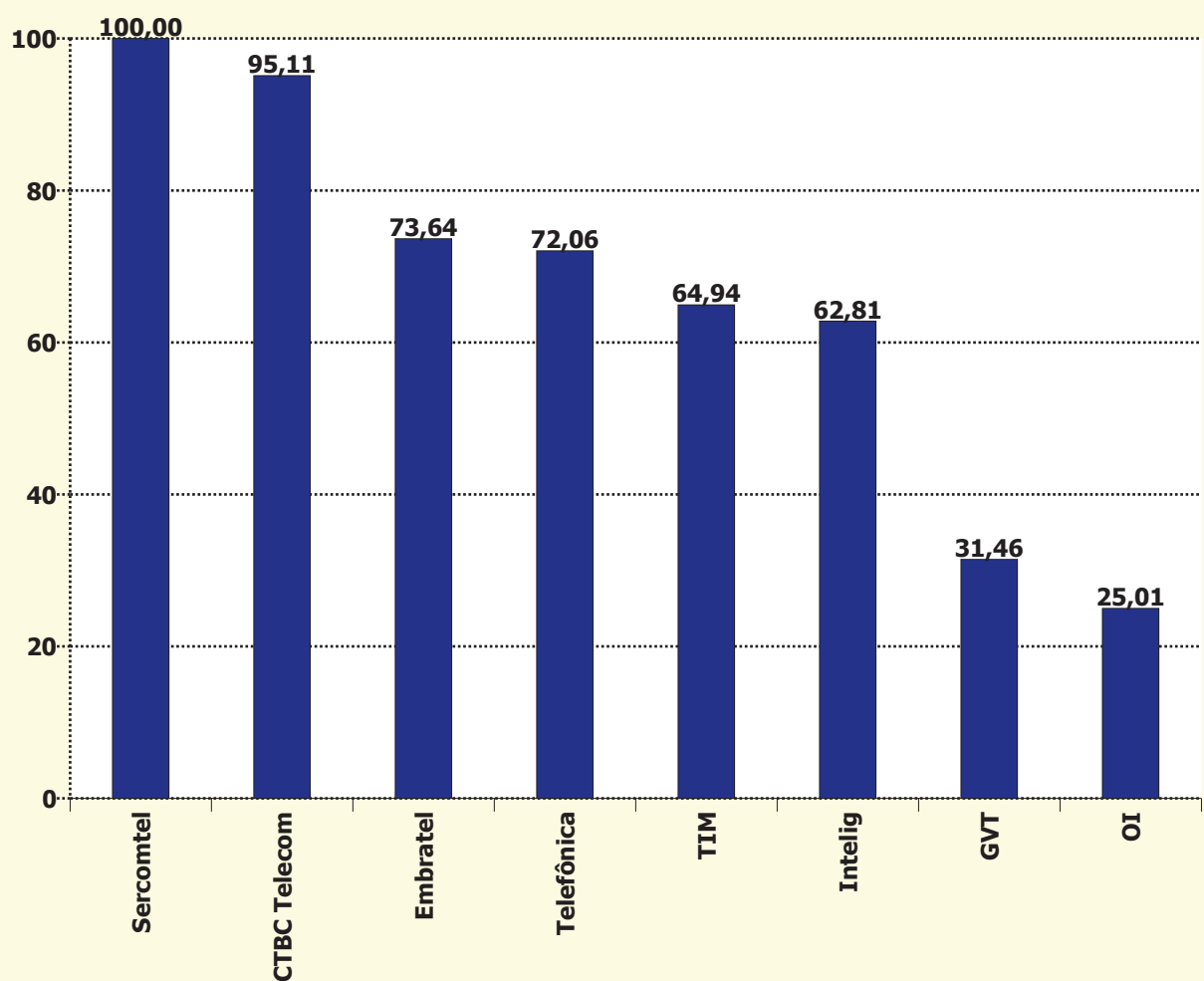


Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em Até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no Período (i)	Total STFC (j-f-g-h-i)
Sercomtel	100	0,000	0,000	0,000	0,000	100,000
CTBC Telecom	100	4,889	0,000	0,000	0,000	95,111
Embratel	100	17,417	0,000	6,373	2,569	73,642
Telefônica	100	27,944	0,000	0,000	0,000	72,056
TIM	100	35,056	0,000	0,000	0,000	64,944
Intelig	100	26,194	5,155	5,842	0,000	62,809
GVT	100	62,389	0,000	6,155	0,000	31,456
OI	100	62,139	5,693	7,161	0,000	25,007



Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Quantidade de Acessos em Serviço (b)	Índice de Reclamações (c) (a*1000)/b	Fator Reclamações (f) ((c-d)/d)*e
CTBC Telecom	440	821.514	0,536	4,889
Embratel	9.656	9.787.099	0,987	17,417
GVT	9.570	3.671.778	2,606	62,389
Intelig	194	148.939	1,303	26,194
OI	48.256	18.579.855	2,597	62,139
Sercomtel	66	189.848	0,348	0,000
Telefônica	14.334	10.492.160	1,366	27,944
TIM	797	491.314	1,622	35,056

Índice de Reclamações	
Meta (d)	Peso (e)
0,36	10

Holding	Quantidade de Resolvidas (a)	Quantidade de Reabertas (b)	Taxa de Reabertas (c) (b/a)*100	Fator de Reabertas (g) (c/d)*e
CTBC Telecom	440	25	5,682	0,000
Embratel	8.667	679	7,834	0,000
GVT	9.041	692	7,654	0,000
Intelig	194	16	8,247	5,155
OI	41.807	3.808	9,109	5,693
Sercomtel	66	4	6,061	0,000
Telefônica	14.237	1.039	7,298	0,000
TIM	792	58	7,323	0,000

Taxa de Reabertas	
Meta (d)	Peso (e)
8	5

Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas em Até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas Até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	440	408	92,727	0,000
Embratel	9.656	7.810	80,882	6,373
GVT	9.570	7.803	81,536	6,155
Intelig	194	160	82,474	5,842
OI	48.256	37.889	78,517	7,161
Sercomtel	66	62	93,939	0,000
Telefônica	14.334	12.390	86,438	0,000
TIM	797	694	87,077	0,000

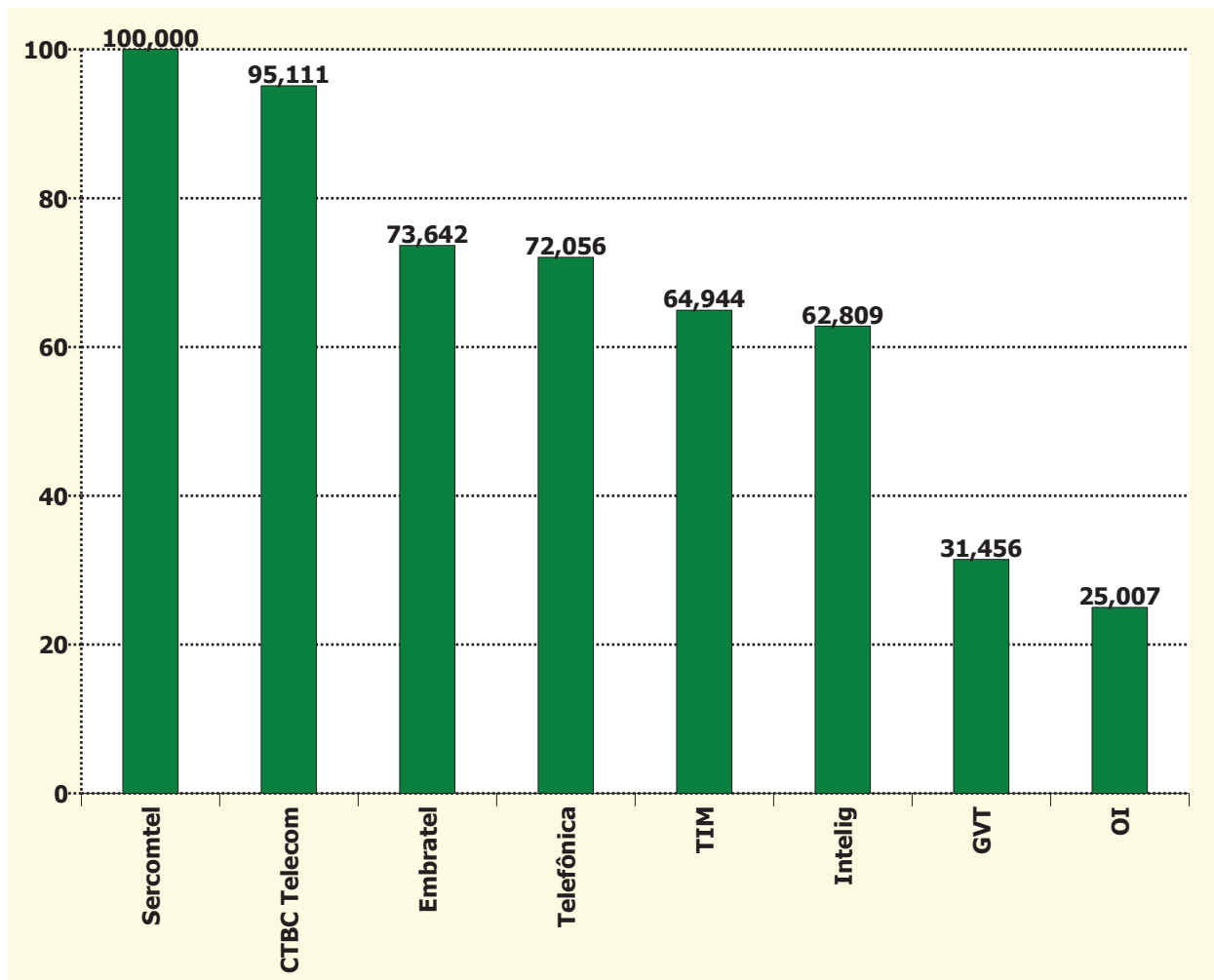
**Taxa Resolvidas Até 5 dias**

Meta (d)	Peso (e)
85	5

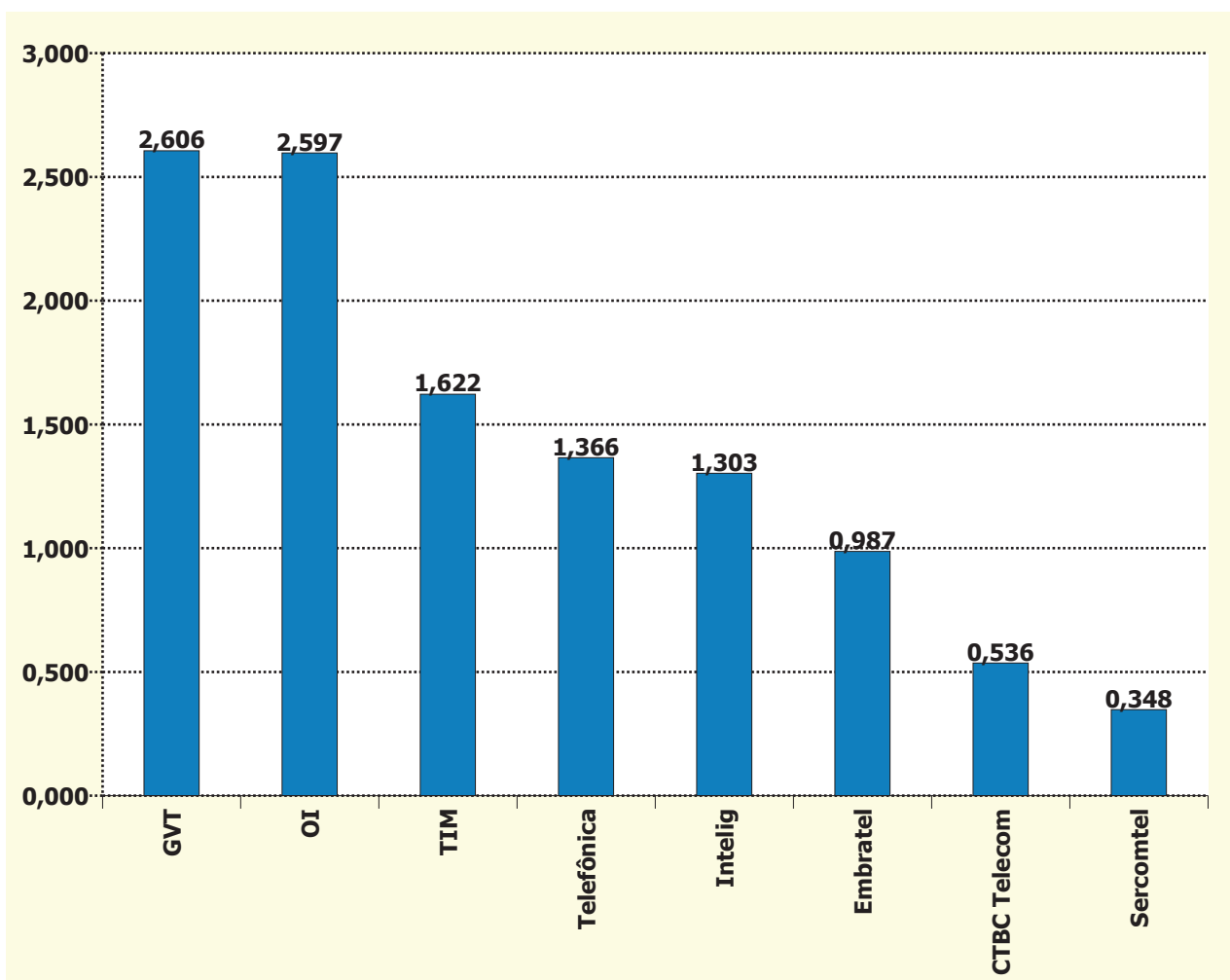
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (i) ((100-c)/(100-d))*e
CTBC Telecom	1.168	1.167	99,914	0,000
Embratel	23.820	23.514	98,715	2,569
GVT	13.055	13.054	99,992	0,000
Intelig	739	732	99,053	0,000
OI	124.965	124.444	99,583	0,000
Sercomtel	191	191	100,000	0,000
Telefônica	37.122	37.075	99,873	0,000
TIM	2.697	2.679	99,333	0,000

Taxa Resolvidas no Período	
Meta (d)	Peso (e)
99	2

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	100,000
CTBC Telecom	95,111
Embratel	73,642
Telefônica	72,056
TIM	64,944
Intelig	62,809
GVT	31,456
OI	25,007



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Acessos em Serviço
GVT	2,606
OI	2,597
TIM	1,622
Telefônica	1,366
Intelig	1,303
Embratel	0,987
CTBC Telecom	0,536
Sercomtel	0,348



Nº de Assinantes: 44.182.507

Nº de Reclamações: 83.313

Índice = (Nº de Reclamações Modalidade Local / Acessos em Serviço) \* 1000

Base de acessos em serviço referente ao mês anterior.